

**รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ เดือนตุลาคม ๒๕๖๗- กันยายน ๒๕๖๘**

**หลักการและเหตุผล**

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ให้ความสำคัญและผลักดันให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นวาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบเป็นไปตามแผนแม่บท กระทรวงสาธารณสุขระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๗๒) จึงมีการให้ความรู้การปลูกจิตสำนึกข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต

**เรื่องเรียน**

**๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน**

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้แนวทางการดำเนินการของสำนักงานปลัดกระทรวง และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

**๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ**

- (๑) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการไปรับบริการที่หน่วยบริการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าช่วยตรวจสอบ
- (๒) ความเดือดร้อนเสียหาย เกิดจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าละเลยต่อหน้าที่กฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวเกินสมควร หรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

**๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน**

ผู้ร้องซึ่งเป็นประชาชน ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนด้วยตนเองหรือร้องเรียนเป็นหนังสือรวมทั้งบัตรสนเท่ห์ เพื่อให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ รวมถึงเรื่องจากส่วนราชการอื่นที่ขอให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ ระเบียบกฎเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหายความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

๙-

(นางสาวอรุณี แสนประสิทธิ์)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
ผู้รายงาน

## ๒. เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยมีพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ  
ภาครัฐปี ๒๕๖๐ รวมถึงมีการจัดซื้อจัดจ้างตามแผนการจัดหาพัสดุและแผนการใช้เงิน  
ควบคุมกำกับ เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้เสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยม  
ความซื่อสัตย์สุจริต และคุณธรรมจริยธรรมให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดเป็นประจำ

## สถิติเรื่องร้องเรียน

๑. สถิติเรื่องร้องเรียนช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรา ๔๑ เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - เดือน  
กันยายน ๒๕๖๘ ไม่มีเรื่องร้องเรียน
๒. สถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ -  
กันยายน ๒๕๖๘ ไม่มีเรื่องร้องเรียน
๓. สถิติเรื่องร้องเรียนคุณภาพบริการ/พฤติกรรมบริการ เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ -  
กันยายน ๒๕๖๘ มี ๑๖ เรื่อง

## สรุปผลการวิเคราะห์

ตามสถิติเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการส่วนใหญ่มาจากคุณภาพบริการ/พฤติกรรม

บริการ

## ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเข้าใจไม่ตรงกัน

## ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. การจัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้  
มารับบริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุง งานบริการของหน่วย  
บริการ
๒. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอหล่ม  
เก่าให้รู้แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินการของหน่วยบริการ เพื่อให้เกิดความ  
เข้าใจที่ตรงกัน
๓. ตรวจสอบหาสาเหตุ นำเข้าที่ประชุมและดำเนินการแก้ไขเพื่อป้องกันไม่ให้เกิด  
ปัญหาในอนาคตต่อไป

สรุปเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่งศรีแก้ว

รอบ ๑๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘

| ลำดับ<br>ที่ | เรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับ                                 | จำนวน<br>(เรื่อง) | ยุติ(เรื่อง) | อยู่ในระหว่าง<br>ดำเนินการ | หมายเหตุ |
|--------------|-------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|----------------------------|----------|
| ๑.           | เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรา ๔๑                   | -                 | -            | -                          | -        |
| ๒.           | เรื่องร้องเรียนตามพรบ.หลักประกันสุขภาพ<br>แห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ | -                 | -            | -                          | -        |
| ๓.           | เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ                                 | ๑๖                | ๑๖           | -                          | -        |
| ๔.           | เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ                     | -                 | -            | -                          | -        |
| ๕.           | วินัย                                                       | -                 | -            | -                          | -        |
| รวม          |                                                             | ๑๖                | ๑๖           | -                          | -        |

สรุปและวิเคราะห์ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘  
ประจำปีเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘

มีจำนวน ทั้งหมด ๕ เรื่อง แยกเป็นประเภทได้ ๕ ประเภท คือ

|                                                            |          |        |
|------------------------------------------------------------|----------|--------|
| ๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรา ๔๑               | จำนวน -  | เรื่อง |
| ๒. เรื่องร้องเรียนตามพรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ | จำนวน -  | เรื่อง |
| ๓. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ                             | จำนวน ๑๖ | เรื่อง |
| ๔. เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ                 | จำนวน -  | เรื่อง |
| ๕. วินัย                                                   | จำนวน -  | เรื่อง |

จากเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของผู้ให้บริการโรงพยาบาลตม.ซึ่งพร้อมด้วยหลักฐาน  
วันที่ ๒๖/๐๖/๖๖ พบว่าประเภทที่พบเรื่องร้องเรียนจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ และพฤติกรรมบริการ

**ปัญหาและอุปสรรคที่พบ**

เรื่องร้องเรียนที่พบ เกิดจากคุณภาพการให้บริการบริการและพฤติกรรมบริการ ซึ่งเกิดจากการสื่อสารที่  
ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดไม่พอใจและครุ่นใจไม่เข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ

**จุดแข็งและข้อเสนอแนะ**

เรื่องร้องเรียนจากคุณภาพการให้บริการบริการ ควรมีการตรวจสอบหาสาเหตุ และถ้าปัญหาเกิดจาก  
พฤติกรรมบริการ ก็ควรมีเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับเข้าเป็นดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าก่อน เพื่อ  
ลดปัญหาการร้องเรียนที่ถ่วงๆ จากนี้ไปถ้าปัญหามาเป็นเจ้าที่ประชุมและดำเนินการแก้ไข เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาใน  
อนาคตต่อไป



(นางสาวอรุณี แสนประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กรรมการ/เลขานุการ